

## Všeobecné zmluvné podmienky

- [Poistenie zájazdu pre prípad úpadku CK](#)
- [1.0 Definícia pojmov](#)
- [2.0 Predzmluvné informácie, zmluva o zájazde a zmluvné vzťahy](#)
- [3.0 Rezervácia](#)
- [4.0 Cena, zmena ceny a platobné podmienky](#)
- [5.0 Práva a povinnosti cestujúceho](#)
- [6.0 Povinnosti CK HITKA](#)
- [7.0 Zmena dohodnutých služieb](#)
- [8.0 Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpené / podmienky pre stornovanie](#)
- [9.0 Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu](#)
- [10.0 Náhrada škody](#)
- [11.0 Poistenie](#)
- [12.0 Ochrana osobných údajov](#)
- [13.0 Záverečné ustanovenia a ostatné ujednania](#)
- [Všeobecné zmluvné podmienky v pdf.](#)

### Poistenie zájazdu pre prípad úpadku CK

CK HITKA má pre prípad úpadku CK v zmysle zákona č. 170/2018 Z.z. uzavreté poistenie zájazdu v UNIQA poisťovňa, a.s. Na jeho využitie je nutná *Zmluva o zájazde*. Súčasťou ponuky CK sú však aj služby, ktoré v zmysle zákona č. 170/2018 Z.z. nie sú zájazdom ani spojenými službami. Na tieto sa tak poistenie zájazdu UNIQA nevzťahuje. Všeobecné zmluvné podmienky CK HITKA však primerane platia aj pre tieto služby.

#### 1.0 Definícia pojmov

**1.1** Cestovná kancelária: **HITKA s.r.o.** (ďalej len „CK HITKA“), Poštová adresa: **Považská 30, 831 03 Bratislava 3** / sídlo: Trnavská 67, Bernolákovo. Register: OR MS BA III., oddiel Sro., vložka 126/B, IČO: 34145460.

**1.2** Cestujúci (objednávateľ zájazdu): fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde či službe. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde či službe spoločne a nerozdielne.

**1.3** Zákon: zákon č. **170/2018 Z. z.** o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**1.4** Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo CK HITKA uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

**1.5** Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

**1.6** Služby cestovnej kancelárie: okrem služieb v zahraničí medzi ne patria aj služby CK HITKA zahŕňajúce obvyklú či bežnú činnosť spojenú s prípravou a predajom zájazdov CK HITKA či zohľadňujúce všetky náklady spojené s touto činnosťou CK HITKA. Aj za tieto služby si tak CK HITKA môže od cestujúceho (objednávateľa zájazdu) nárokovať primeranú náhradu.

## 2.0 Predzmluvné informácie, zmluva o zájazde a zmluvné vzťahy

**2.1** Cestujúcemu resp. objednávateľovi zájazdu (ďalej len „**cestujúci**“) sú pred uzatvorením zmluvy o zájazde či o službe (ďalej len „**zmluva**“) alebo pred zaslaním inej ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu zmluvy, poskytnuté všetky potrebné informácie bez ohľadu na to, či sa predaj uskutočňuje prostredníctvom komunikácie na diaľku, v predajnom mieste alebo iným spôsobom. CK HITKA pri poskytovaní predzmluvných informácií berie do úvahy osobitné potreby cestujúcich, ak ich mohla opodstatnene predvídať. Predzmluvné informácie sú poskytované písomnou formou a to prostredníctvom webovej ponuky či aktuálneho katalógu (ak bol vydaný), ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy a ktoré sú prístupné na webovom sídle CK HITKA ([www.hitka.sk](http://www.hitka.sk)) 24 hodín a 7 dní v týždni. Katalógy alebo ponukové listy (ak sú k dispozícii) môžu byť osobne poskytované priamo v predajnom mieste CK HITKA či prostredníctvom trvanlivých nosičov pred zakúpením zájazdu. Predaj zájazdu či služby nie je podmienený katalógom vydaným v tlačenej podobe, ak je k dispozícii webová stránka CK HITKA. Kľúčové informácie, ako napríklad o hlavných znakoch služieb cestovného ruchu alebo o cenách, ktoré CK HITKA poskytuje v rámci reklamy, na webovom sídle, v dodatočne vypísaných ponukách, katalógoch atď., si CK HITKA vyhradzuje právo jednostranne meniť, keď tieto zmeny jasne, zrozumiteľne a zreteľne oznámi cestujúcemu pred uzatvorením zmluvy. Tu uvádzané Všeobecné zmluvné podmienky pre zájazdy sa primerane vzťahujú aj na službu či spojené služby. Zmluvný vzťah medzi cestujúcim a CK HITKA môže obsahovať aj **dohody nad rámec** zákona č. 170/2018 Z.z. a jeho doplnení či súvisiacich spotrebiteľských zákonov o samostatne oceňovaných a platených službách CK HITKA, ktoré cestujúci čerpa alebo využíva ešte pred termínom zájazdu.

**2.2 Zmluva vzniká** medzi CK HITKA a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy potvrdenej CK HITKA alebo inou CK HITKA splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK HITKA. Táto zmluva je uzatvorená na diaľku. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK HITKA obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä predzmluvný formulár štandardných informácií pre zmluvy, ponuka na webe s cenníkom či katalóg, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny, podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle CK HITKA ([www.hitka.sk](http://www.hitka.sk)). CK HITKA si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná zo strany CK HITKA splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva zájazdy či služby CK HITKA nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde či službe v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK HITKA.

**2.3** Iná zo strany CK HITKA splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK HITKA, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde či o službe alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektoch a dokumentoch.

**2.4** Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde či užívaní služby. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov

tejto osoby a že ju cestujúci ako objednávateľ zájazdu informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, resp. objednávateľ zájazdu.

**2.5 Zmluvný vzťah** medzi CK HITKA a cestujúcim (objednávateľom zájazdu, spojených služieb cestovného ruchu či služby) vzniká už na základe hociktorej z uvedených troch možností: a) uzatvorením Zmluvy, b) potvrdením zo strany CK HITKA písomnej individuálnej objednávky cestujúceho na zájazd alebo služby zaslanej na trvanlivom nosiči, c) úhradou ceny či zálohy za zájazd alebo služby cestovného ruchu zo strany cestujúceho resp. jeho zastupujúcou osobou či osobou konajúcou v mene cestujúceho. CK HITKA posiela cestujúcemu zmluvu na potvrdenie spravidla e-mailom, pričom ide o zmluvu už predvyplnenú a táto tak obsahuje aj údaj či informáciu o cestujúcim už uhradenej zálohe.

**2.6** Potvrdením zmluvného vzťahu sa CK HITKA zaväzuje, že cestujúcemu a všetkým ďalším účastníkom zájazdu v jeho zmluve (ďalej len cestujúci) obstará cestovnou kanceláriou HITKA vopred ponúkanú kombináciu služieb ako zájazd, cestujúcim individuálne objednanú kombináciu spojených služieb cestovného ruchu alebo požadovanú službu. Akékoľvek **ďalšie služby nad rámec služieb uvedených v základnej a vopred pripravenej ponuke** sú považované za služby za povinný príplatok a sú spravidla poskytnuté už s nárokom CK HITKA (aj dodatočným) na zaplatenie týchto služieb. Platí to tak aj pre ďalšie služby resp. náklady, ktoré neboli predmetom zmluvy a boli realizované na vyžiadanie cestujúceho, resp. boli vyvolané neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami v cieľovom mieste či inde (z dôvodu situácie z vyššej moci *vis major* a pod.).

**2.7** Potvrdením zmluvného vzťahu **cestujúci dosvedčuje, že do zmluvného vzťahu vstupuje dobrovoľne** a súčasne sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú sumu za objednaný zájazd resp. kombináciu spojených služieb cestovného ruchu, službu či služby za povinný príplatok. Súčasťou zmluvného vzťahu sa stávajú tie služby, ktoré sú dohodnuté podľa vyššie uvedeného. Súčasťou zmluvného vzťahu sa tak automaticky stanú aj služby CK HITKA spojené s jej obvyklou činnosťou, avšak dodatočne vyvolané neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami. Cestujúci sa tak súčasne zaväzuje, že tieto náklady súvisiace s takýmito neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami zaplatí ako samostatnú službu, resp. služby za povinný príplatok vykonané zo strany CK HITKA nad rámec zájazdu (služby) a jeho ceny - maximálne však do výšky 20 % z ceny zájazdu či služby. **V prípade objednávky lyžiarskeho zájazdu či služby** (z aktuálnej zimnej sezóny) potvrdenej zo strany CK HITKA cestujúcemu ešte **pred 1. decembrom** však v prípade neskôr vzniknutých neodvratiteľných a mimoriadnych okolností brániacich cestujúcemu riadne absolvovať objednaný zájazd či službu bude povinný príplatok za vyššie spomínané samostatné služby či náklady CK HITKA **znižený** - jeho výška bude v takom prípade **iba 10 %** z ceny zájazdu či služby.

**Dôležité:** Ak však cestujúci bude mať s poisťovňou uzavreté vhodné **cestovné poistenie** kryjúce mu akékoľvek negatívne dopady súvisiace s **COVID-19** (storno zájazdu súvisiace s COVID-19, ochorenie, hospitalizácia, predĺženie pobytu, transfer na Slovensko a iné podobné situácie) a jeho cestovné poistenie tak bude súčasne zahŕňať aj poistenie prípadného **storno poplatku**, CK HITKA v prípade, že cestujúci obe spomínané poistenia využije a poisťovňa bude poistnou udalosťou postihnutému cestujúcemu aj plniť, **nebude už od cestujúceho vyžadovať žiadne poplatky** nad rámec ceny zájazdu či služby - t.j. poplatky za ďalšie služby.

**2.8** Medzi tie ďalšie služby (viď bod 2.6 a 2.7) tak spadajú aj všetky **neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami vyvolané služby** CK HITKA vyžadujúce jej súčinnosť, ktoré CK

HITKA vykonáva buď z vlastnej vôle, alebo je nútená vykonávať ich z nasledovných dôvodov: na základe rozhodnutia kompetentného štátneho či úradného orgánu, z vyššej moci, pre epidémiu či pandémiu, pri vojnovom stave či štrajku, v prípade prírodnej katastrofy či inej mimoriadnej udalosti a teda nad rámec vopred dohodnutých a objednaných služieb či rozsahu zájazdu, resp. cestujúcim požadovaných služieb. Uvedené platí aj vtedy, ak tieto služby neboli predmetom či súčasťou pôvodne dohodnutého zmluvného vzťahu alebo zmluvy. Služby nad rámec základnej ponuky, služby objednávateľom či cestujúcim individuálne objednané, alebo okolnosťami vyvolané ďalšie služby môžu byť zo strany CK HITKA účtované s prirážkou vo výške od 10 % do 20 % z ceny zájazdu či objednaných služieb, alebo vo výške CK HITKA realizovaných či cestujúcim čerpaných služieb (prípadne aj ich kombináciou) ako samostatná služba. Takáto služba sa však nestáva súčasťou zájazdu ani súčasťou jeho ceny a nejde tak ani o zvýšenie ceny zájazdu alebo o zmenu zájazdu. Náhrada za takéto služby CK HITKA vyvolané či spojené s neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami sa môže uskutočniť aj ich odpočtom z ceny cestujúcim už zaplatených platieb za zájazd či službu.

**2.9** Pre CK HITKA potvrdením zmluvného vzťahu vzniká právo na zaplatenie ceny zájazdu, služby alebo ich časti vopred (vrátane služby za povinný príplatok). V prípade, že na Slovensku, na trase či v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti znemožňujúce uskutočnenie zájazdu či služby pre situácie z vyššej moci (vrátane COVID-19), cestujúci, resp. objednávateľ zájazdu **súhlasí s individuálnou dohodou** a teda s nasledovným vyúčtovaním cestujúcim zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd či službu: a) vo forme finančnej vratky, b) prenesením ceny na neskorší termín resp. do nasledujúcej sezóny alebo c) kombináciou dvoch predchádzajúcich možností. Týmto je garantované, že cestujúcemu budú za ním nevyčerpané služby vrátené všetky jeho platby za pôvodný zájazd a to formou finančnej vratky (akonáhle bude táto do CK HITKA vrátená od poskytovateľa služby), poskytnutím služby v náhradnom termíne či prípadne ich kombináciou. Uvedeným však **nie je nijako dotknuté** právo CK HITKA účtovať si v rámci tejto individuálnej dohody v nadväznosti na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti náklady (nad rámec ceny zájazdu alebo služby) za činnosť CK HITKA vynaložené na prípravu a zabezpečenie zájazdu či služby a tieto následne pri vyúčtovaní odpočítať z cestujúcemu vrátenej ceny zájazdu či služby, keďže ide o služby cestujúcim čerpané resp. už vyčerpané. Takéto náklady CK HITKA môžu byť cestujúcemu účtované len do výšky 20 % z ceny pôvodného zájazdu alebo služby. V prípade neuskutočneného zájazdu iba z dôvodu pochybenia na strane CK HITKA však bude postupované len v súlade s ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z.z. a žiadne navyše náklady s tým spojené cestujúcemu účtované nebudú. Aj na tomto mieste však pripomíname, že cestujúci má možnosť eliminovať neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti znemožňujúce uskutočnenie zájazdu či služby pre situácie z vyššej moci vrátane COVID-19 včasným uzavretím **cestovného poistenia** kryjúcim mu negatívne dopady súvisiace s **COVID-19** (storno zájazdu súvisiace s COVID-19, ochorenie počas zájazdu, hospitalizácia, predĺženie pobytu, transfer na Slovensko a iné podobné situácie).

**2.10** Pokiaľ tuzemec objednáva zájazd alebo službu pre cudzozemca, je povinný túto skutočnosť uviesť už pri ich objednávaní.

**2.11** Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo dopĺňajúcej informácie, Všeobecné zmluvné podmienky či Všeobecné informácie k zájazdom vrátane pokynov na zájazd sa považujú za súčasť zmluvy. Aj v prípade, že sú uvedené len na internete.

**2.12** Cestujúci, resp. objednávateľ zájazdu sám zodpovedá za správnosť a úplnosť všetkých údajov a požiadaviek, ktoré uviedol za seba a aj za ostatných účastníkov zájazdu do zmluvy.

**2.13** Zájazdom pre účely zákona č. 170/2018 Z.z. je len taká vopred pripravená kombinácia služieb, ktorá je uvedená v tomto zákone.

**2.14** Pri objednávke zájazdu cez predajcu (t.j. sprostredkovateľskú CK či CA) je CK HITKA povinná vydať cestujúcemu cestovné doklady iba v prípade plnej úhrady ním objednaných služieb zo strany tohto predajcu v prospech účtu CK HITKA.

**2.15** V prípade, ak predajca nezaplatí plnú cenu zájazdu resp. objednaných služieb, CK HITKA cestujúcemu cestovné doklady **vydať nemusí**. Ak z dôvodu nezaplatenia objednaných služieb zo strany predajcu nevydá CK HITKA cestujúcemu cestovné doklady, uplatňuje si tento náhradu sám a výlučne u predajcu, kde svoj zájazd či služby objednal. Súčasne platí, že ak CK HITKA nedostala od predajcu platbu za zájazd či objednané služby v plnej výške a v určenom či v dohodnutom čase, má sa za to, že cestujúci svoju objednávku stornoval k termínu nedodržanej splatnosti platby, akceptujúc pritom storno podmienky CK HITKA vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi cestujúcim a CK HITKA.

### **3.0 Rezervácia**

**3.1** Rezervácia miest môže byť objednávateľom uskutočnená osobne, telefonicky alebo písomne. Rezervácia bude zrušená, pokiaľ nie je do CK HITKA do 2 kalendárnych dní (ak nie je dohodnutý iný termín) doručená riadne vyplnená a podpísaná zmluva a v dohodnutom termíne zaplatená záloha v CK HITKA (alebo doručený hodnoverný doklad o jej zaplatení).

**3.2** V prípade, že cestujúci má záujem o zájazd resp. služby na vyžiadanie, skladá vopred garančnú zálohu vo výške min. 10 % z ceny týchto služieb (výška zálohy je závislá od termínu zájazdu či pobytu). Aj takýto vzťah sa už po zložení zálohy pokladá za objednávku zájazdu resp. služby. Po potvrdení zájazdu, resp. služieb platí cestujúci obratom doplatok, v prípade správy o už obsadených kapacitách CK HITKA vráti cestujúcemu garančnú zálohu **v plnej výške**. V prípade storna na vyžiadanie objednaných služieb platia storno podmienky v zmysle bodu 8.0. Zloženie garančnej zálohy CK HITKA nemusí vyžadovať vždy.

### **4.0 Cena, zmena ceny a platobné podmienky**

**4.1** Cenou za zájazd a všetky iné služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „**cena zájazdu**“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom. Zmluvné strany berú na vedomie aj to, že náklady za služby CK HITKA vyvolané neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami či spojené s nimi a nadviazané na obvyklú činnosť cestovnej kancelárie **nie sú súčasťou ceny za zájazd či iné služby**, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zmluvy o zájazde v súlade s ponukou. Tieto náklady tak nie sú, resp. sa nestávajú súčasťou „všetkých platieb“ podľa § 21 bod 2 zákona č. 170/2018 Z.z. a môžu byť, ak sa vyskytnú, dodatočne účtované aj ako samostatná služba (viď bod 2.7).

**4.2** Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

**4.3** Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu vrátane všetkých povinných príplatkov v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

**4.4** CK HITKA má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % z ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb.

**4.5** V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím zájazdu resp. pred začatím čerpania služieb je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

**4.6** Za deň zaplataenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK HITKA. Platba v hotovosti v CK HITKA možná nie je.

**4.7** Zmluvné strany sa dohodli, že CK HITKA je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu či služby ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

**a)** ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok či iných zdrojov energie alebo aj zmien prepravných taríf (t.j. dopravných nákladov), keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu,

**b)** ceny ubytovania alebo ceny lyžiarskych permanentiek pre cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien uvedených služieb (najmä z dôvodu, že poskytovatelia týchto služieb museli prispôsobiť a zvýšiť svoje ceny zvýšeným cenám energií), keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny ubytovania a lyžiarskych permanentiek zo strany poskytovateľa služby pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou týchto služieb ku dňu začatia zájazdu,

**c)** výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu, ktoré tvoria zájazd a sú účtované treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo

**d)** výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu či služby, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu či služby.

Zmluvné strany sa súčasne dohodli aj na tom, že CK HITKA je oprávnená jednostranným úkonom účtovať navyše náklady spojené s činnosťou CK HITKA, resp. **vyvolané neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami** (t.j. spôsobené vyššou mocou, COVID-19 či neudržateľným nárastom cien energií, na ktorých vznik či priebeh CK HITKA nemá žiadny vplyv) v oblasti miesta predaja zájazdu či služby (t.j. na Slovensku), na prístupovej trase či v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti. Tieto navyše náklady však nie sú priamou súčasťou ceny zájazdu či služby a nejde tak o zvýšenie ceny zájazdu. Pri vzniku uvedenej neočakávanej situácie tak nemusí byť dodržaná ani lehota na zaslanie oznámenia cestujúcemu najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu.

**4.8** Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu či služby zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy do začatia zájazdu, do úrovne pôvodnej ceny zájazdu či služby.

**4.9** Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu či služby na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK HITKA nevznikne právo na zaplataenie rozdielu v cene zájazdu či služby. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu či služby, v opačnom prípade je CK HITKA oprávnená postupovať podľa bodu 4.3. Oprava ceny zájazdu či služby môže byť urobená aj dodatočne ak je zrejmé, že ide o omyl, resp. chybu v

kalkulácii, alebo keď sa cena výrazne odlišuje od iných cien či od cien zahraničného partnera. Nutnosť úhrady samostatnej služby môže nastať aj v prípade dodatočného vzniku neodvratiteľných či mimoriadnych okolností a teda nad rámec ceny zájazdu. Cestujúcemu však tu uvedenými zmenami nevzniká právo zrušiť zájazd, pobyt či službu bez úhrady storno poplatku, resp. zmluvnej pokuty.

**4.10** Ak zvýšenie ceny zájazdu či jednotlivej služby (ktorá je jeho riadnou súčasťou) podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu či služby, zmluvné strany budú postupovať podľa bodu 7.1 písm. b).

**4.11** CK HITKA **nie je povinná** vrátiť zaplatenú cenu zájazdu či služby ani jej časť, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu či čerpania služby z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK HITKA, alebo ak cestujúci resp. objednávateľ zájazdu nepožiadal CK HITKA písomnou a jednoznačnou formou o odstúpenie od zmluvy alebo o stornovanie zájazdu či služby ešte pred dňom začatia zájazdu či služby. V takých prípadoch sa má za to, že cestujúci svoj zájazd či službu stornoval.

**4.12** Ceny zájazdov a súvisiacich služieb môžu byť uvedené na webovej stránke, v katalógu príp. na ponukovom liste, alebo platia ceny dohodnuté medzi zmluvnými partnermi na základe ich individuálnej objednávky. Ceny služieb platených v CK HITKA sú v EUR (ak nie je uvedené inak) vrátane DPH. Vo väčšine prípadov, najmä pri lyžiarskych zájazdoch, ide o **ceny balíkové**, pri ktorých nie je možné oddeliť cenu ubytovania od ceny lyžiarskej permanentky či naopak ani pri stornovaní zájazdu.

**4.13** Ceny zájazdov CK HITKA sú konečné a zahŕňajú skoro všetky povinné platby, ktoré sú splatné priamo v CK HITKA (súčasťou ceny zájazdu však nie je pobytová taxa či vratná kaucia, tieto sú povinnými príplatkami platenými v CK HITKA alebo na mieste). Navyiac je možné podľa záujmu objednať aj iné služby ponúkané za príplatok, ich objednanie je už ale dobrovoľné.

**4.14** Zľavy sa poskytujú zo základných cien zájazdov CK HITKA uvedených v cenových tabuľkách. Na webovej stránke, resp. v ponuke uvedené konkrétne zľavy platia iba pre lyžiarske zájazdy do francúzskych Álp. Pri objednávke zájazdu do inej destinácie ako Francúzsko môže byť zľava primerane znížená, alebo aj vôbec neposkytnutá (podľa toho, či ide o vlastný produkt CK HITKA, o ponuku prebranú od iného touroperátora, alebo o príležitostnú kapacitu). Z povinných, ani z nepovinných príplatkov sa zľavy neposkytujú. Pokiaľ nie je uvedené inak, zľavy nie je možné vzájomne kumulovať ani prenášať, pri viacerých zľavách **platí len jedna zľava**, tá najvyššia. Zľava neplatí vo vybraných termínoch (napr. FREE SKI a pod.). Zľavu si musí cestujúci nárokovať sám a hneď pri objednávaní zájazdu. Inak mu nárok na zľavu zanikne. Odpočet zľavy sa realizuje pri doplatku plnej ceny zájazdu. Zľavy verným zákazníkom a zľavy za skorý nákup zájazdov platia len pri kúpe zájazdu priamo v CK HITKA.

**4.15** Objednané zájazdy a súvisiace služby sú splatné ihneď vo výške 50 % z ceny vrátane celej ceny cestovného poistenia. Doplatok ceny zájazdu či služby musí byť zaplatený najneskôr 45 dní pred nástupom na zájazd alebo k pobytu. Vo výnimočných prípadoch (oneskorená objednávka či rozšírenie služieb v období do 45 dní pred nástupom a pod.) je cena zájazdu alebo služby splatná ihneď jednou čiastkou.

**4.16** Cestujúci je povinný sám sledovať termín na platbu zálohy alebo doplatku ceny zájazdu, prípadne iných objednaných služieb alebo súvisiacich platieb. Ak cestujúci v prípade nedodržania termínu zálohy alebo doplatku uvedeného v zmluve ani po výzve CK HITKA platbu nezrealizuje, automaticky to môže CK HITKA pokladať za storno zájazdu **zo strany cestujúceho** a môže mu tak účasť na zájazde aj jednostranne zrušiť a jeho miesto obsadiť bez náhrady iným účastníkom. Cestujúci súčasne v takom prípade akceptuje odstupné a storno podmienky podľa bodu 8.0.

**4.17** V základnej cene zájazdu sú zahrnuté len tie služby, ktoré sú uvedené pri jednotlivých ponukách zájazdov ako služby, ktoré cena zahŕňa. Pri autobusových zájazdoch CK HITKA to platí aj pre účasť organizátora zájazdu (tento pritom nevykonáva služby kvalifikovaného sprievodcu, len v dohodnutom čase pomáha pri organizácii vlastného zájazdu!). Ostatné služby sú uvedené ako služby za povinný alebo nepovinný príplatok. Uvedené primerane platí aj pre zájazdy s iným typom hromadnej prepravy.

**4.18** Cestujúci môže cenu za zájazd a súvisiace služby či spojené služby uhradiť výlučne **medzibankovou platbou** z účtu na účet, alebo priamym vkladom na bankový účet CK HITKA. Kópiu dokladu o úhrade je však povinný obratom doručiť alebo poslať do CK HITKA na trvanlivom nosiči. Hotovostné platby osobne v CK HITKA (prípadne cez poštu) už odo dňa 01.04.2015 možné nie sú. V prípade skupiny je možné, aby svoje platby posielali jednotliví účastníci na účet CK HITKA aj samostatne. Použitý variabilný symbol však musí byť vždy rovnaký pre celú skupinu. Za evidenciu platieb a úplnosť celkovej platby, ako aj za dodržanie termínov ich splatnosti zodpovedá za celú skupinu ten, kto je objednávateľom zájazdu (nemusí ísť pritom o cestujúceho).

**4.19** V prípade, že v cieľovom mieste, v jeho bezprostrednej blízkosti, v mieste odchodu na zájazd alebo na trase do cieľového miesta nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti a **zájazd sa tak nemôže uskutočniť**, tak CK HITKA môže nahradiť od cestujúceho získané platby za zájazd pri ich vrátení cestujúcemu buď vratkou vo finančnej podobe, buď prenosom konkrétnej časti ceny na zájazd v neskoršom termíne, resp. do novej sezóny alebo kombináciou týchto dvoch možností. Súčasne si CK HITKA v takomto prípade môže **nad rámec ceny zájazdu či služby** nárokovať za svoje služby cestovnej kancelárie samostatný poplatok vo výške 10 %, resp. do výšky maximálne 20 % z ceny zájazdu či služby. Využitím **cestovného poistenia** v súlade s bodom 2.7 pritom existuje aj možnosť vyhnúť sa spomínaným samostatným poplatkom (nad rámec ceny zájazdu či služby).

## **5.0 Práva a povinnosti cestujúceho**

**5.1** K základným právam cestujúceho patrí:

**a)** Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.

**b)** Právo na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK HITKA známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK HITKA dozvedela neskôr, ako bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

**c)** Právo **odstúpiť od zmluvy** kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb, aj bez udania dôvodu, a to za podmienok podľa bodu 8.0 týchto podmienok.

**d)** Pred začatím zájazdu či služby môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK HITKA, že zájazdu či služby sa namiesto neho zúčastní iná osoba (**náhradník**), ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK HITKA účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy podľa prvej vety doručené CK HITKA v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK HITKA informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nemali by presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK HITKA v dôsledku postúpenia zmluvy. CK HITKA je povinná novému cestujúcemu



preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Ak takýto súhlas nový cestujúci nedá, k zmene účastníka dôjsť nemôže. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu či služby je CK HITKA oprávnená postupovať podľa bodu 4.3 v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

**e)** Právo na **reklamáciu** nedostatkov a chybných plnení podľa bodu 9.0 týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa bodu 10.0 týchto podmienok.

**f)** Právo na kontakt na zástupcu CK HITKA, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v prípade ťažkostí v priebehu celého zájazdu či služby so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK HITKA vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK HITKA.

**5.2** K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

**a)** Poskytnúť CK HITKA súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK HITKA všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK HITKA vznikla.

**b)** Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK HITKA nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny, ktorá je miestom zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

**c)** Zaplatiť cenu zájazdu či služby v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle bodu 4.0 týchto podmienok (t.j. aj vrátane nutných naviac nákladov spojených s činnosťou CK HITKA a vyvolaných neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami) a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť.

**d)** V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote, písomne svoje stanovisko CK HITKA.

**e)** Prevziať od CK HITKA všetky doklady potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a **skontrolovať správnosť údajov** v nich uvedených.

**f)** V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa bodu 5.2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK HITKA.

**g)** Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK HITKA alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).

**h)** Riadiť sa pokynmi organizátora zájazdu, sprievodcu alebo zástupcu CK HITKA, ako aj pokynmi

priamych poskytovateľov služieb a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK HITKA oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu či služby.

i) V prípade záujmu o stornovanie zájazdu alebo objednaných služieb, resp. v prípade záujmu o odstúpenie od zmluvy oznámiť to bezodkladne, najneskôr v deň pred termínom zájazdu, písomne a preukázateľným spôsobom do CK HITKA.

Cestujúci ako účastník zájazdu je **povinný** riadiť sa pokynmi organizátora zájazdu už pred nástupom do autobusu (alebo do iného dopravného prostriedku), resp. pri nakladaní či vykladaní batožiny a rovnako aj počas vlastného pobytu v stredisku, pokiaľ sa to týka organizácie a zabezpečenia priebehu zájazdu a jeho časového programu. Ak sú v autobuse pri sedadlách bezpečnostné pásy, je každý účastník zájazdu povinný sa nimi počas jazdy riadne pripútať. Ak sú účastníkom zájazdu deti, ktoré majú pri prevoze v aute povinnosť použiť detskú sedačku, platí takáto povinnosť aj pri preprave v autobuse, ak je tento vybavený bezpečnostnými pásmi. Ak cestujúci ako účastník zájazdu, prípadne jeho alebo jemu zverené dieťa, cestujú nepripútaní, konajú tak výlučne na vlastné riziko a len na vlastnú zodpovednosť. V prípade, že cestovanie v autobuse (či v inom dopravnom prostriedku) vyžaduje z dôvodu pandémie či iného podobného vážneho dôvodu **nutné hygienické opatrenia** alebo isté obmedzenia, cestujúci je povinný ich dodržiavať, resp. sa im podvoliť. Platí to aj pre prípadnú povinnosť nosiť po celý čas prepravy rúško. Uvedené primerane platí aj pri pobyte v ubytovacom zariadení. Cestujúci je súčasne povinný mať vlastné prostriedky na ochranu zdravia svojho či ostatných cestujúcich.

Ak orgány štátu (na Slovensku alebo v zahraničí) určia ako podmienku účasti na autobusovom zájazde preukázanie sa platným *OTP protokolom* (t.j. osoby plne zaočkované, po prekonaní ochorenia alebo testované), rovnaké podmienky bude musieť rešpektovať či strpieť aj každý cestujúci. Ak to bude vyžadované, môže nastať aj situácia, že cestujúci s platným *OTP protokolom* budú cestovať samostatným autobusom a cestujúci bez platného *OTP protokolu* zase v inom. Všetku zodpovednosť a dôsledky za nedodržanie, porušenie alebo obchádzanie týchto oficiálnych bezpečnostných podmienok na ochranu zdravia znáša výlučne cestujúci bez platného *OTP protokolu*.

Z doterajších skúseností a poznatkov sa javí, že každý cestujúci bez *OTP protokolu* bude na základe opatrení jednotlivých štátov na zabránenie šíreniu COVID-19 vystavený povinnosti opakovaného testovania sa pred odchodom na zájazd, počas jeho trvania či pred návratom na Slovensko. Z uvedeného vyplýva, že takýto cestujúci nebude môcť bez platného a aktuálneho testu absolvovať ani prepravu autobusom. Každý cestujúci bez *OTP protokolu* prihlásený na zájazd CK HITKA tak pri nedodržaní uvedených povinností dáva súhlas na svoje vylúčenie z autobusovej prepravy, pričom sa tak stane bez náhrady.

Cestujúci ako účastník autobusového zájazdu **zabezpečí** jednotlivo označenie svojej batožiny (okrem príručnej) svojím priezviskom. Uvedené platí aj pri využití iného prostriedku hromadnej prepravy.

V prípadoch, že cestujúci ako účastník zájazdu **obmedzuje** či ohrozuje z akéhokoľvek dôvodu počas trvania zájazdu svojím nevhodným alebo dohodnutým pravidlám odporujúcim konaním organizátora zájazdu, vodičov alebo iných účastníkov zájazdu (napr. hrubým, nekultúrnym či hlučným správaním, zdravotným rizikom, nadmerným požitím alkoholu, drog a pod.), hrubo porušuje pokyny organizátora zájazdu, narúša plynulý časový priebeh zájazdu či poškodzuje

autobus alebo vlak, je takéto konanie pokladané za **porušenie** podstatnej náležitosti zmluvy a súčasne za poškodzovanie ostatných účastníkov zájazdu a zástupca CK HITKA, resp. organizátor zájazdu je tak oprávnený vyvodiť voči nemu postih vrátane zadržania kaucie alebo jej časti v prospech CK HITKA, neposkytnutia niektorej z ďalších služieb počas zájazdu alebo aj vylúčenia z prepravy, prípadne aj z celého zájazdu. V prípade nutnosti je teda CK HITKA oprávnená pri vzniku uvedených okolností na mieste jednostranne zrušiť zmluvu bez náhrady či akéhokoľvek nároku na odškodnenie za nevyužité služby. Na uvedené jednostranné zrušenie zmluvy je postačujúca ústna forma. Takto postihnutý cestujúci ako účastník si ďalšiu prepravu či ubytovanie zabezpečí sám na vlastné náklady a jeho batožina (pokiaľ si ju nezoberie sám) bude za poplatok prepravená naspäť do východzieho miesta zájazdu. Nadmerná konzumácia alkoholu (t.j. obmedzujúca ostatných účastníkov zájazdu) pred a počas autobusovej prepravy je zakázaná, v autobuse aj vo vlaku je zákaz fajčiť. Pokiaľ vinou cestujúceho a teda účastníka zájazdu vzniknú CK HITKA akékoľvek škody, vyhradzuje si CK HITKA právo na primerané finančné odškodnenie od tohto účastníka. Po dobu trvania zájazdu nesmú klienti prechovávať žiadne omamné drogy či iné omamné látky. Ak sa tak aj stane, koná sa tak proti vôli CK HITKA a táto v takom prípade nenesie žiadnu zodpovednosť z toho plynúcu.

**i)** Niest' sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb spôsobil v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe.

**j)** Zaisťiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaisťiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

V prípade mimoriadne náročných služieb či ciest si CK HITKA vyhradzuje právo stanoviť hornú aj dolnú **vekovú hranicu** cestujúcich, prípadne požadovať od cestujúcich odporúčenie od ich lekára pre takúto cestu. Pri účastníkoch zájazdu mladších ako 15 rokov (ale aj tam, kde si to vyžaduje zdravotný stav účastníka), zabezpečí cestujúci aj účasť a dohľad ďalšej sprevádzajúcej osoby, zodpovednej za účastníka mladšieho ako 15 rokov. V prípade účasti na zájazde osôb vo veku 15 až 18 rokov bez sprievodu dospeléj osoby (ktorá je automaticky zodpovednou osobou) je nutný súhlas zákonného zástupcu. **Ak to situácia vyžaduje** (najmä v súvislosti s COVID-19), každý cestujúci sa musí podvoliť aj základnej kontrole svojho zdravotného stavu (ako napr. meranie teploty tela, kontrolné otázky a pod.). Rovnako je cestujúci povinný (ak to bude vyžadované) predložiť aktuálny a teda platný výsledok testovania či doklad o očkovaní vakcínou na COVID-19 (resp. predložiť vyššie spomínaný *OTP protokol*). Pri odmietnutí nebude vpustený do dopravného prostriedku a účasť na zájazde bude znemožnená bez akejkoľvek ďalšej náhrady.

**k)** Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou leteckej prepravy, ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Primerane to platí aj pre iné typy hromadnej prepravy. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK HITKA za neúčasť cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

## 6.0 Povinnosti CK HITKA

**6.1** K základným povinnostiam CK HITKA patrí najmä:

**a)** poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu (bod 5.1 písm. f).

**b)** Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre

prípade úpadku.

**6.2** CK HITKA je povinná najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu **pokyny na zájazd**. Pokyny na zájazd sa posielajú spravidla využitím trvanlivého nosiča len na jednu adresu, udanú cestujúcim v pozícii objednávateľa zájazdu. V prípade, že 7 dní pred odchodom cestujúci ešte pokyny na zájazd nemá, odporúčame bezodkladne a bez vyzvania o tom informovať CK HITKA, aby zabezpečila nápravu.

Prípadné neskoršie doručenie pokynov neopravňuje cestujúceho na odstúpenie od zmluvy. Ak sa cestujúci posledných 7 dní pred odchodom sám neozve, CK HITKA predpokladá, že cestujúci obdržal pokyny na cestu včas a úplné. CK HITKA nie je povinná zabezpečovať skoršie odoslanie pokynov na cestu, ako je uvedené vyššie. Je v záujme cestujúceho, aby si sám skontroloval pravdivosť údajov v dokladoch potrebných na čerpanie služieb (vouchery a pod.). Ak tak neurobí, nemôže si neskôr nárokovat' žiadne dodatočné plnenie zo strany CK HITKA.

**6.3** CK HITKA nezodpovedá za rozsah či úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb, alebo ktoré si zabezpečuje sám. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.), sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu. Uvedené sa primerane vzťahuje aj na vlakovú a autobusovú dopravu, resp. prepravu.

## 7.0 Zmena dohodnutých služieb

### 7.1 Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

**a)** Zmluvné strany sa dohodli, že CK HITKA je oprávnená pred začatím zájazdu či služby ako aj počas nich zmeniť podmienky zmluvy, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná, nezvýši sa tým cena zájazdu a CK HITKA bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za **zanedbateľnú, nepodstatnú či nevýraznú zmenu podmienok** zmluvy sa považuje zmena miesta a typu (štandardu) ubytovacieho objektu, t.j. rekreačného bytu, štúdia, apartmánu, hotelovej izby a pod., za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, drobné zmeny v programe zájazdu podľa momentálnej situácie, zmena dopravy, napr. typu (štandardu) autobusu, z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

Cestujúcemu tým však nevzniká právo na odstúpenie od zmluvy, ani na zrušenie zájazdu alebo pobytu bez úhrady storno poplatku. V prípade rozdielu ceny pri takýchto nepodstatných zmenách zmluvy bude vzniknutý preplatok v prospech objednávateľa obratom tomuto cestujúcemu vrátený. Vyrovnanie tohto rozdielu ceny sa súčasne pokladá aj za úplnú náhradu škody.

Za zmenu podmienok zmluvy s právom na odstúpenie od zmluvy sa **nepokladajú** ani dodatočné požiadavky či povinnosti vyplývajúce z rozhodnutí príslušných orgánov štátov súvisiacich s ochranou zdravia v nadväznosti na COVID-19 a uplatňované pred či počas zájazdu alebo počas poskytovania služby.

**b)** Ak je CK HITKA nútená pred začatím zájazdu a počas zájazdu podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu alebo jednotlivej služby, ktorá je jeho riadnou súčasťou o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy (uvedené sa netýka ani sa nevzťahuje na samostatné služby nad

rámec ceny zájazdu podľa bodu 2.7). V takom prípade CK HITKA bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

- i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
- ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplataenia odstúpného,
- iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy, zmluva zanikne,
- iiii) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Cestujúci má v takom prípade právo sa rozhodnúť, či bude so zmenou zmluvy súhlasiť alebo od zmluvy odstúpi bez zaplataenia zmluvných pokút (storno poplatkov). Ak cestujúci odstúpi od zmluvy a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK HITKA je tak povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené ním alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Svoje rozhodnutie musí cestujúci písomne oznámiť CK HITKA v lehote určenej v prípadnom návrhu na zmenu zmluvy, ktorý písomne obdrží zo strany CK HITKA. Ak túto lehotu cestujúc nedodrží, pokladá sa za to, že s navrhnutou zmenou zmluvy súhlasí.

Vyššie uvedené povinnosti CK HITKA v bode 7.1 sa ale **nevzťahujú** na situácie vzniknuté mimo vplyvu či pôsobenia CK HITKA a teda na mimoriadne rozhodnutia kompetentného úradného orgánu, pri pôsobení vyššej moci, pri epidémii či pandémie, pri vojnovom stave či štrajku, v prípade prírodnej katastrofy či inej mimoriadnej udalosti (vrátane nárastu cien energií) nad rámec vopred dohodnutých služieb či rozsahu zájazdu, resp. cestujúcim požadovaných služieb. CK HITKA sa pri takýchto nepredvídateľných okolnostiach môže odvolať napr. na body 2.6 až 2.8.

Vyššie uvedené taktiež cestujúceho nezbavuje povinnosti uhradiť na účet CK HITKA náklady vyvolané či spojené s neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami a teda zaplatiť ich ako samostatnú službu za povinný poplatok, vykonanú zo strany CK HITKA nad rámec zájazdu a jeho ceny – v takomto prípade bude samostatný poplatok vo výške 10 %, resp. do výšky maximálne 20 % z ceny zájazdu či služby. Vyhnúť sa týmto poplatkom je možné uzatvorením vhodného cestovného poistenia zahrňujúceho aj vplyv či dopady COVID-19.

Za **zmenu podstatných a výrazných podmienok** zmluvy sa pokladá: zrušenie zájazdu, zrušenie autobusovej prepravy (prípadne inej hromadnej prepravy), zmena strediska alebo lokality za inú a posun začiatku aj konca zájazdu o viac ako 24 hodín.

Ak CK HITKA **zruší zájazd** či službu v lehote 21 kalendárnych dní a viac pred termínom (t.j. dňom) jeho začatia, nemá cestujúci právo ani nárok na náhradu škody v akejkoľvek forme a rozsahu. Ak CK HITKA odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím, môže cestujúcemu ponúknuť iný zájazd v podobnej kvalite. Pokiaľ takýto zájazd ponúknuť nemôže alebo oň cestujúci záujem nemá, CK HITKA obratom vráti cestujúcemu všetky ním poskytnuté platby v plnej výške. Ak CK HITKA zruší zájazd či službu v lehote kratšej ako 20 dní (t.j. 20 a menej) pred termínom (t.j. dňom) jeho začatia, cestujúci má právo na primeranú náhradu škody. V prípade, že využije ponuku na zmenu zmluvy, nárok na náhradu škody stráca.

Každý cestujúci si je však vedomý toho, že CK HITKA **nemá povinnosť** zrušiť zájazd, stornovať zájazd či odstúpiť od zmluvy o zájazde (resp. službe) alebo zmeniť zmluvu ani v prípade neodvratiteľných a mimoriadnych okolností v cieľovom mieste či inde. Každý cestujúci to však môže urobiť sám a z vlastnej vôle.

## 7.2 Počas čerpania služieb:

a) CK HITKA je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK HITKA nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK HITKA povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo
- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
- poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo
- zabezpečiť iné práva podľa zákona.

b) CK HITKA nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, prírodnou katastrofou, štrajkom, vojnovým stavom, epidémiou či pandémiou a inými podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK HITKA).

c) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

Vyššie uvedené povinnosti CK HITKA v bode 7.2 sa ale nevzťahujú na situácie vzniknuté mimo vplyvu či pôsobenia CK HITKA a teda na mimoriadne rozhodnutia kompetentného úradného orgánu, pri pôsobení vyššej moci, pri epidémii či pandémii, pri vojnovom stave či štrajku, v prípade prírodnej katastrofy či inej mimoriadnej udalosti nad rámec vopred dohodnutých služieb či rozsahu zájazdu, resp. cestujúcim požadovaných služieb. CK HITKA sa pri takýchto nepredvídateľných okolnostiach (*vis major*) môže odvolať na body 2.6 až 2.8.

### 7.3 Minimálny počet:

**Minimálny počet účastníkov** zájazdu s prepravou autobusom s kapacitou do 21 miest je 18 účastníkov, s kapacitou do 28 miest 24 účastníkov a s kapacitou do 49 a viac miest v autobuse je minimálny počet 35 účastníkov. Uvedené platí aj v prípade využitia kombinovanej prepravy (autobus - vlak). Minimálny počet účastníkov zájazdu so špeciálnou vlakovou prepravou predstavuje aspoň 90 % obsadených miest z celkovej kapacity miest tohto špeciálneho vlaku. Ak sa z takéhoto dôvodu vlakový zájazd neuskutoční, bude tento zájazd realizovaný s obvyklou prepravou autobusom (prípadne s kombinovanou prepravou autobus - vlak), pričom cena zájazdu sa primerane zníži. Spomínaná zmena prepravy z titulu nižšieho počtu účastníkov zájazdu nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy, ani nevytvára žiadny nárok na poskytnutie inej zľavy ako je uvedené. Pri nižšom počte platiacich účastníkov, ako sú uvedené minimálne počty, môže byť zájazd zrušený bez náhrady v zmysle bodu 12.11. Dovtedy objednávateľom uhradená suma za objednané služby mu bude v takom prípade vrátená v plnej výške.

V prípade, že cestovanie v autobuse (či v inom hromadnom dopravnom prostriedku) vyžaduje z dôvodu pandémie či iného podobného vážneho dôvodu **nutné hygienické opatrenia** alebo isté obmedzenia, cestujúci je povinný ich dodržiavať resp. sa im podvoliť. Platí to aj pre prípadnú povinnosť dodržiavať stanovené a dopravcom vyžadované rozostupy jednotlivých osôb od seba. Uvedené primerane platí aj pri pobyte v ubytovacom zariadení.

#### 7.4 Zmeny v doprave:

CK HITKA si vyhradzuje právo na prípadnú **zmenu trasy** a neskorší príchod do cieľa autobusovej či vlakovej prepravy z dôvodov preplnených ciest, kalamít, lavín, zdržaní na hraniciach, technickej poruchy autobusu a pod., ktoré CK nemôže nijako ovplyvniť. Ani pri potrebe prepravy dvoch-troch skupín (do dvoch-troch samostatných stredísk) jedným autobusom sa prípadné zdržanie nepokladá za porušenie zmluvy, ani nevytvára nárok na zľavu. Za porušenie zmluvy sa tiež nepokladá pristavenie **menšieho autobusu** (minibusu) či neoznámenie tejto skutočnosti cestujúcemu vopred a ani takáto situácia tak nevytvára nárok na zľavu. CK HITKA však musí cestujúcich ako účastníkov zájazdu informovať o uvedených skutočnostiach najneskôr v pokynoch na cestu. Za cieľ autobusovej prepravy na lyžiarsky zájazd sa pokladá príchod do strediska na miesto na to určené miestnymi pravidlami. Znamená to, že preprava autobusom  **nemusí byť**  realizovaná až pred vchody do rezidencií alebo hotelov, v ktorých budú účastníci zájazdu ubytovaní. Za súčasť štandardnej prepravy sa pokladá aj výnimočné využitie miestnej linkovej dopravy na kratšie vzdialenosti (ak nie je k dispozícii autobus CK HITKA, spravidla ide o dopravu z údolia do strediska a späť). V takom prípade ale lístky na takúto dopravu hradí CK HITKA.

### 8.0 Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstúpené / podmienky pre stornovanie

**8.1** Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu alebo služby od zmluvy odstúpiť. Pre tento prípad si zmluvné strany dohodli **odstúpené (storno poplatok, zmluvná pokuta)**, pričom jeho výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy pred začatím zájazdu alebo služby a predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia stornovaných služieb cestovného ruchu, tvoriacich zájazdy, cestujúcemu. Výška odstúpeného (storno poplatku) tiež zohľadňuje odstúpené (storno poplatok) vyplývajúce zo zmluvných podmienok medzi CK HITKA a poskytovateľom služby, resp. medzi CK HITKA a jej zahraničným partnerom. Uvedené pritom CK HITKA nijako nebráni ďalšiemu predaju cestujúcim stornovaných služieb cestovného ruchu.

**8.2** Výška odstúpeného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku) a teda storno poplatku, ktorý platí cestujúci pri zrušení jeho účasti na zájazde, službe či pobyte alebo účasti ním prihlásených účastníkov príp. zrušení iných aj samostatne objednaných služieb alebo aj pri oznámení neúčasti cestujúceho na zájazde:

- a)** 10 % z ceny zájazdu, resp. všetkých objednaných služieb (najmenej však 50,00 EUR /1 os.), ak cestujúci odstúpi od zmluvy, resp. oznámi neúčast' na zájazde a príde tak k zrušeniu jeho účasti v lehote do 45 kalendárnych dní pred nástupom na zájazd alebo službu, resp. pred termínom začatia zájazdu,
- b)** 50 % z ceny zájazdu, resp. všetkých objednaných služieb, ak cestujúci odstúpi od zmluvy, resp. oznámi neúčast' na zájazde a príde tak k zrušeniu jeho účasti v dobe počas 45. až 36. kalendárneho dňa pred nástupom na zájazd alebo službu, resp. pred termínom začatia zájazdu,
- c)** 80 % z ceny zájazdu, resp. všetkých objednaných služieb, ak cestujúci odstúpi od zmluvy, resp. oznámi neúčast' na zájazde a príde tak k zrušeniu jeho účasti v dobe počas 35. až 20. kalendárneho dňa pred nástupom na zájazd alebo službu, resp. pred termínom začatia zájazdu,
- d)** 90 % z ceny zájazdu, resp. všetkých objednaných služieb, ak cestujúci odstúpi od zmluvy, resp.

oznámi neúčast' na zájazde a príde tak k zrušeniu jeho účasti v dobe počas 19. až 14. kalendárneho dňa pred nástupom na zájazd alebo službu, resp. pred termínom začatia zájazdu,

**e)** 100 % z ceny zájazdu, resp. všetkých objednaných služieb, ak cestujúci odstúpi od zmluvy, resp. oznámi neúčast' na zájazde a príde tak k zrušeniu jeho účasti v dobe počas posledných 13 kalendárnych dní pred nástupom na zájazd alebo službu, resp. pred termínom začatia zájazdu či služby. Deň nástupu na zájazd alebo službu sa tak do uvedenej doby už nepočíta.

**f)** 100 % z ceny zájazdu, resp. všetkých objednaných služieb, ak cestujúci včas alebo vôbec nenastúpi na zájazd či nezačne čerpať službu, resp. pobyť v riadnom nástupnom termíne podľa zmluvy. Uvedené platí bez ohľadu na to, či cestujúci svoju neúčast' na zájazde alebo čerpaní služby počas posledných 13 kalendárnych dní pred nástupom na zájazd alebo službu, resp. pred termínom začatia zájazdu či služby oznámil alebo neoznámil do CK HITKA aj písomne (e-mailom).

**8.3** Ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve ruší svoju účasť na zájazde či službe (napr. zruší účasť jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného aj príplatok za jednolôžkovú izbu. Podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy.

**8.4** V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby (ani za čiastočne nečerpané služby).

**8.5** V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky sa, ak nie je dohodnuté inak a ak takúto zmenu je CK HITKA schopná zabezpečiť, postupuje ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku.

**8.6** CK HITKA môže pred začatím zájazdu či služby odstúpiť od zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením výlučne ak

**a)** počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný v bode 12.14 a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluvných podmienkach, najneskôr však

\* 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

\* 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

\* 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

**b)** neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti či rôzne iné dôvody spôsobené **vyššou mocou** (t.j. aj epidémia, pandémia, vojnový stav či štrajk, prírodná katastrofa či iná mimoriadna udalosť) nielen v cieľovom mieste bránia CK HITKA plniť zmluvu a CK HITKA oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu, v takýchto prípadoch má CK HITKA povinnosť vrátiť či nahradiť cestujúcemu platby za ním v zahraničí, resp. v cieľovom mieste nečerpané služby, pričom ju to nezavaruje oprávnenia súčasne si od cestujúceho náúčtovať náhradu za vlastnú činnosť a už cestujúcemu poskytnuté služby cestovnej kancelárie až do výšky 10 % - 20 % z ceny zájazdu či objednaných služieb. Uvedené teda znamená, že CK HITKA v uvedenom prípade vráti cestujúcemu všetky jeho platby za zájazd, ale súčasne má nárok účtovať si náhradu za už poskytnuté služby alebo aj situáciou vyvolané nové služby cestovnej kancelárie až do výšky 10 % - 20 % z ceny objednaného zájazdu či objednaných služieb.



**8.7** Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy, je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy podľa tohto odseku.

**8.8** Vo výnimočných prípadoch, keď cestujúci v CK HITKA objednáva zájazd, resp. produkt inej cestovnej kancelárie alebo produkt s iným prísnejším odstupným, resp. s prísnejšími storno podmienkami než tie uvedené v bode 8.2, tak **akceptuje** pre takýto individuálny prípad súčasne aj nové prísnejšie odstupné, resp. storno podmienky, uvedené spravidla pod cenníkom daného produktu. Špeciálne storno podmienky platia aj pri objednávke plavieb (uvedené vo „Všeobecných informáciách o plavbách“) a stáží na monoposte F1, prípadne s nimi súvisiacimi službami (uvedené na prihlasovacom tlačive pre stáž F1 / F4 v časti Všeobecné podmienky predaja).

**8.9** Pri požiadavke na zmenu termínu alebo služby v už objednanom zájazde alebo pobyte zo strany cestujúceho bude tomuto účtované odstupné, resp. storno poplatky podľa ods. 8.2. Takáto zmena je spravidla hodnotená ako **zrušenie** pôvodnej objednávky a urobenie novej objednávky.

**8.10** Pri čiastočnom zrušení zájazdu, resp. storne účastníka (-ov) z dvojice alebo skupinky ubytovaných cestujúcich v jednom byte (izbe) vyplynie z takejto situácie pre cestujúceho povinnosť uzatvoriť novú zmluvu (čím stará zmluva stratí platnosť), v ktorej bude zaznamenaný nový typ bytu (izby) a tiež tejto novej situácii v súlade s ponukou CK HITKA prispôbená **nová cena** zájazdu. Konkrétny byt (izba) už bude totiž obsadený menším počtom osôb.

**8.11** V prípade, že účastník autobusového zájazdu nenastúpi k vlastnému zájazdu bez predchádzajúceho avíza o zrušení či stornovaní svojej účasti na zájazde, bude jeho neúčast' pri odchode autobusu považovaná za zrušenie a teda stornovanie jeho zájazdu, resp. odstúpenie od zmluvy. Jeho neúčast' na zájazde ale **nemá vplyv** na typ ubytovania, v ktorom mal byť ubytovaný. Pre ďalších účastníkov ubytovaných v tomto byte či izbe sa už teda jeho nenastúpením na zájazd nič nemení. Uvedené primerane platí aj pri službe či zájazde s vlastnou dopravou.

**8.12** V prípade, že cestujúci zabezpečí miesto seba včas náhradníka, zaplatí namiesto odstupného resp. storno poplatku 10 - 100 % len **manipulačný poplatok** 10,00 EUR za 1 osobu. V prípade výmeny osoby posledných 14 pracovných dní pred dňom začatia zájazdu či čerpania služby je tento manipulačný poplatok zvýšený na sumu 15,00 EUR /1 osoba. V prípade zmeny účastníka viac ako 30 dní pred termínom zájazdu sa manipulačný poplatok nevyžaduje. Nový cestujúci (účastník) v takom prípade vždy súhlasí bez výhrad so zmluvou uzatvorenou pôvodným objednávateľom. Úhrada uvedených manipulačných poplatkov môže byť vyrovnaná aj znížením výšky kaucie vracanej po zájazde.

**8.13** Zrealizovaná platba za zájazd či službu **nebude vrátená**, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu resp. nečerpal službu napr. v dôsledku ním **chybne udaných údajov** v zmluve, pokiaľ sa nedostavil v pokynoch na cestu určený deň a hodinu na miesto odchodu alebo včas na miesto pobytu, bol vrátený z hraníc pre nedodržanie colných či iných predpisov, alebo vôbec nevycestoval, resp. nedorazil do cieľového miesta z rôznych iných dôvodov – hoci aj z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností. Takémuto cestujúcemu, resp. objednávateľovi zájazdu jeho zmluva nenastúpením na zájazd či k čerpaniu služby automaticky zanikne, resp. **zanikla**. Ak sa cestujúci nezúčastní zájazdu s balíkovou cenou (takú cenu má napríklad lyžiarsky zájazd s permanentkou), nebude mu vrátená ani časť ceny za ním nečerpanú jednotlivú službu. Takáto

nečerpaná jednotlivá služba zo zájazdu s balíkovou cenou sa **nedá ani preniesť** na iného či odovzdať inému cestujúcemu.

Zmeny podstatných či nepodstatných podmienok zmluvy uvádzané v bodoch 6.2, 7.1 a 7.4 či v iných bodoch cestujúci nepokladá za také, ktoré by jemu alebo ním prihláseným účastníkom zájazdu mohli spôsobiť stratu dobrého pocitu z dovolenky či stratu radosti z dovolenky.

## **9.0 Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu**

**9.1** CK HITKA zodpovedá za porušenie zmluvy a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“). Uvedené platí výlučne vtedy, ak títo iní poskytovatelia služieb konali nekal, alebo niečím pri poskytovaní svojej služby pochybili (t.j. neplatí to v situáciách preukázateľne spôsobených vyššou mocou).

**9.2** Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku CK HITKA a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť **bezodkladne** oznámiť CK HITKA a súčasne aj jej poverenému zástupcovi spravidla už na mieste (napr. na recepcii, v mieste preberania kľúčov od bytu a pod.) u zahraničného partnera CK HITKA.

**9.3** CK HITKA je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim **vykonať nápravu** uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

**9.4** Určenie lehoty podľa bodu 9.3 nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

**9.5** Ak CK HITKA nevykoná nápravu podľa bodu 9.3, cestujúcemu ponúkne náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

**9.6** Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa bodu 9.5, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa bodu 9.2, a CK HITKA poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa bodu 9.2.

**9.7** Ak CK HITKA nevykoná nápravu podľa bodu 9.3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 9.5, cestujúci má právo a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK HITKA náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstúpného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

**9.8** CK HITKA alebo v prípade zahraničia jej zahraničný partner uvedený v pokynoch na zájazd sú povinní vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak a) nebude vykonaná náprava podľa bodu 9.3 a bodu 9.5 písm. a), b) nebudú cestujúcemu zabezpečené náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 9.5 písm. b), c) cestujúci v súlade s prvou vetou bodu 9.6 náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať, d) cestujúci podľa bodu 9.7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

**9.9** Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, tak odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 9.8. Za istých okolností môže byť nepredloženie takéhoto písomného záznamu **zásadnou prekážkou** pre úspešné vybavenie reklamácie cestujúceho.

**9.10** Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 9.5 písm. b), bodu 9.6 alebo bodu 9.7. Ak CK HITKA nepreukáže, že porušenie zmluvy spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

**9.11** Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK HITKA v prípadoch podľa bodu 9.6 a bodu 9.7 písm. b), zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

**9.12** Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK HITKA uhradí náklady na potrebné ubytovanie (ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho). Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

**9.13** Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 9.12 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK HITKA o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

**9.14** CK HITKA sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 9.12, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

**9.15** Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK HITKA bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK HITKA.

**9.16** CK HITKA je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK HITKA je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK HITKA poskytnutím

pomoci cestujúcemu.

**9.17** Pri riešení nárokov podľa bodu 9.0, ale aj bodu 10.0, je cestujúci povinný poskytovať CK HITKA maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom či škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.

**9.18** Informácia o reklamačných postupoch: a) Cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v predajnom mieste CK HITKA. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK HITKA, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby. b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane poučenia o podmienkach a spôsobe reklamácie. c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK HITKA a provízneho predajcu CK HITKA, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby. d) V prípade autobusového zájazdu zabezpečuje CK HITKA prítomnosť poverenej osoby (t.j. organizátora zájazdu) oprávnenej prijímať a riešiť podnety po celý čas trvania autobusového zájazdu. Preprava autobusom ale môže byť realizovaná aj **bez účasti** nášho organizátora lyžiarskeho zájazdu, t.j. na spôsob linkovej prepravy. V takom prípade bude zabezpečená prítomnosť organizátora len pri nástupe či výstupe v Bratislave. Pri zájazde s vlastnou dopravou zastupuje či supluje pre CK HITKA takúto úlohu alebo činnosť zástupca zahraničného partnera CK HITKA, nachádzajúci sa napr. na recepcii, v mieste preberania kľúčov od bytu a pod. v cieľovom mieste zájazdu (t.j. v stredisku, kde je spravidla aj ubytovanie). e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad. f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou. g) CK HITKA vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

**9.19** V prípade, že chce cestujúci reklamovať chybné poskytnutú **službu v rozsahu odstrániteľnej vady**, je povinný kontaktovať v tejto veci bezodkladne a na mieste organizátora zájazdu, prípadne ak tento nie je prítomný (napr. pri zájazdoch s individuálnou dopravou), tak kompetentného zástupcu zahraničného partnera CK HITKA uvedeného v pokynoch na cestu a pobyt (tento potom pôsobí v pozícii poverenej osoby) a žiadať odstránenie chybnej služby na mieste. V prípade, že takáto chyba bude obratom odstránená, pokladá sa reklamácia za vybavenú bez nároku na ďalšie odškodnenie.

**9.20** Organizátor zájazdu z CK HITKA je oprávnený prijímať sťažnosti a reklamácie na chybné poskytnuté služby v rozsahu odstrániteľnej vady a tieto na mieste riešiť, pokiaľ cestujúci uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne. Nie je však oprávnený rozhodovať o neodstrániteľných vadách.

**9.21** V prípade chybné poskytnutej **služby s vadou neodstrániteľného charakteru** je cestujúci pre neskoršie uplatnenie prípadného nároku na odškodnenie za chybné poskytnutú službu povinný urobiť na mieste písomný záznam s vyjadrením zástupcu CK HITKA. V prípade individuálnej dopravy (resp. bez prítomnosti priameho zástupcu CK HITKA) rieši cestujúci chybné poskytnutú službu neodstrániteľného charakteru podobným spôsobom, ale s vyjadrením zástupcu zahraničného partnera (pokiaľ možno vrátane jeho pečiatky), uvedeného v pokynoch na cestu a pobyt. Podpisom organizátora zájazdu či jeho prípadnou poznámkou na písomnom zázname, urobenom na mieste cestujúcim reklamujúcim chybné poskytnutú službu, sa táto reklamácia nepokladá za uznanú, ani za oprávnenú. Posúdiť opodstatnenosť reklamovanej vady neodstrániteľného charakteru môže len priamo CK HITKA, ktorá v primeranej lehote vec posúdi a

zašle cestujúcemu oficiálne písomné vyjadrenie v prípade, že tento predtým zašle do CK HITKA svoju oficiálnu písomnú reklamáciu či sťažnosť s priloženým písomným záznamom, urobeným na mieste. Prípadná poznámka organizátora zájazdu na takomto písomnom zázname sa pokladá len za informatívnu a urobenú výlučne pre potreby CK HITKA.

**9.22** Bez vyššie uvedeného **písomného záznamu** nebude možné plnohodnotne a zmysluplne vyriešiť prípadnú reklamáciu cestujúceho, ani mu zrejme uznať akékoľvek nároky za chybné poskytnutú službu. Písomný a zrozumiteľný záznam potrebný pre uznanie nárokov za chybné poskytnutú službu by mal cestujúci doručiť do CK HITKA preukázateľne a hlavne bezodkladne (najlepšie do 7 dní od skončenia zájazdu), inak sa právo na uznanie akýchkoľvek nárokov z titulu chybné poskytnutej služby zrejme stane nevymáhateľným, resp. neuplatniteľným.

**9.23** Reklamáciu chybné poskytnutej služby by mal cestujúci doručiť do CK HITKA najlepšie **bezodkladne** v písomnej, presnej, jasnej, pravdivej, zrozumiteľnej a úplnej forme. Inak môže byť odmietnutá. Reklamáciu nemôže nahradiť písomný záznam, uvedený v bode 9.21, tento môže byť len jej súčasťou.

**9.24** Pri zájazdoch a službách s vlastnou dopravou si prekonanie rečovej bariéry pri akomkoľvek styku s kompetentným zástupcom zahraničného partnera CK HITKA (či pri riešení poisťnej udalosti a pod.) **zabezpečuje** v plnej miere sám cestujúci. Pod kompetentným zástupcom zahraničného partnera CK HITKA je treba chápať každého zodpovedného pracovníka takejto partnerskej zahraničnej agentúry (ide teda o poverenú osobu). Tento preto nemusí byť označený menovite.

**9.25** Nepriaznivé počasie alebo nedostatok snehu na zjazdovkách **nie je dôvodom** na odstúpenie od zmluvy, ani nevytvára žiadny nárok na poskytnutie akejkoľvek zľavy. Údaje týkajúce sa veľkosti stredísk, počtu a druhu prepravných zariadení v nich alebo údaje o vybavení stredísk službami, o funkčnosti verejne prístupných objektov (plaváreň a pod.) uvedené v katalógu alebo na webovej stránke sú len informačné a nemajú priamu súvislosť ani s CK HITKA, ani s priebehom vlastného zájazdu.

**9.26** V zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa týmto CK HITKA ešte pred uzatvorením zmluvy o zájazde, resp. pred zaslaním objednávky informuje objednávateľa zájazdu, prípadne služby, na možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch, ustanovených zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov, u ktorých môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR (<http://www.mhsr.sk>) aj tu: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1>.

## 10.0 Náhrada škody

**10.1** Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodu 9.5 písm. b), bodu 9.6 alebo bodu 9.7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, **za ktoré zodpovedá** CK HITKA; náhradu škody poskytne CK HITKA cestujúcemu bezodkladne.

**10.2** CK HITKA sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy bolo spôsobené a) cestujúcim, b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo c) neodvrátiťelnými a mimoriadnymi okolnosťami, resp. situáciou *vis major*.

**10.3** Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia (alebo jej členský štát) viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK HITKA. Ak

medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia (alebo jej členský štát) nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK HITKA.

**10.4** Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.

**10.5** Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa bodu 9.0, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK HITKA bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

## 11.0 Poistenie

**11.1** Cestujúcemu **odporúčame** byť počas trvania zájazdu vždy primerane poistený a mať uzatvorené minimálne poistenie úrazu a liečebných nákladov v zahraničí, ako aj poistenie zodpovednosti za spôsobenú škodu. Cestovné poistenie môže cestujúci uzatvoriť v CK HITKA pri uzatváraní zmluvy ako celý komplexný balík vrátane poistenia prípadného storno poplatku (ak je v ponuke CK HITKA), individuálne priamo v poisťovni odporúčenej zo strany CK HITKA alebo individuálne mimo CK HITKA v ním vybranej poisťovni, avšak s rizikom nepoistenia prípadného storno poplatku. Poistná zmluva, resp. zmluvný vzťah o poistení, vzniká vždy výhradne len medzi cestujúcim a poisťovňou. Za predloženie poisťovňou požadovaných dokladov v prípade vzniku poistnej udalosti je zodpovedný výlučne cestujúci, resp. účastník, nie však CK HITKA. Prípadné vystavenie náhradných dokladov na požiadanie cestujúceho bude zo strany CK HITKA spoplatnené. Cestovné komplexné poistenie v obvyklom balíku **nezahŕňa náklady na vyhľadávanie osôb**. Ak teda chce niekto takýto rozšírený poistný balík, musí si ho v CK HITKA sám vyžiadať (cena poistenia je potom vyššia). Cestujúci si je súčasne vedomý skutočnosti, že v prípade poistnej udalosti počas trvania zájazdu môže byť odkázaný iba sám na seba (aj čo sa týka komunikácie v cudzom jazyku) a CK HITKA nebude môcť byť súčinná či nápomocná, pričom uvedené sa nemusí vzťahovať iba na lyžovanie či pobyt na svahoch. Zároveň si je cestujúci vedomý toho, že v takýchto situáciách je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK HITKA za neposkytnutie včasnej súčinnosti či pomoci cestujúcemu. Množstvo a rozsiahlosť lyžiarskych svahov či stredísk to jednoducho neumožňuje! Každému cestujúcemu tak preto **odporúčame** pohybovať sa na lyžiarskych svahoch (ale aj inde v rámci strediska) výlučne v skupinke alebo minimálne v dvojici. Môže to v prípade úrazu prispieť k včasnému privolaniu pomoci či horskej služby.

**11.2** Pokiaľ cestujúci neuzatvorí v zmluve súčasne aj cestovné poistenie a nepožiada ani písomne najneskôr 14 dní pred konaním cesty s uvedením potrebných údajov o zabezpečenie, resp. sprostredkovanie cestovného poistenia na cestu a pobyt, CK HITKA **má za to**, že cestujúci si pre všetky osoby zahrnuté do jeho zmluvy zabezpečuje poistenie individuálne, inde či v inej forme. Cestujúci je v takom prípade pri akejkoľvek poistnej udalosti plne zodpovedný (z hľadiska poistenia a finančného krytia) za takýchto účastníkov zájazdu zahrnutých do jeho zmluvy a je zodpovedný okrem iného aj za miestnu či dodatočnú úhradu finančných nákladov vyvolaných prípadnou poistnou udalosťou. CK HITKA tak nenesie ani morálnu zodpovednosť. V prípade iného poistenia ako uzatvoreného v CK HITKA nie je cestujúci povinný preukázať sa pred odchodom na zájazd poistnou kartou príslušnej poisťovne, resp. už do zmluvy uviesť názov tejto poisťovne príp. číslo poistky. CK HITKA tieto skutočnosti ani nezisťuje a má za to, že cestujúci si poistenie vybavil niekde inde, alebo ho nechce vôbec. Jeho zodpovednosť z titulu poistnej udalosti za ním

prihlásených účastníkov zájazd, uvedená v tomto bode vyššie, sa tým však nijako neznižuje. Pri niektorých zájazdoch však môže byť cestovné poistenie výnimočne už súčasťou ceny zájazdu.

**11.3 Cestujúci je povinný sám a včas sa oboznámiť** s rozsahom poistenia, ako aj so všeobecnými poisťovacími podmienkami poisťovne, s ktorou prostredníctvom CK HITKA uzatvorí cestovné poistenie. Cestujúci je taktiež povinný sám sa ešte pred cestou oboznámiť aj so všetkými obmedzeniami pre cestovanie najmä zo strany ministerstva zahraničných vecí (ak vycestuje v ministerstvom neodporúčanom období, môže to mať okrem iného negatívne dopady aj na plnenie poisťovne). Cestujúci si je okrem iného vedomý aj toho, na aké lyžiarske trate a terény mu ním uzatvorené poistenie postačuje. So všetkými týmito skutočnosťami je povinný oboznámiť aj ostatných účastníkov zájazdu uvedených v jeho zmluve. Cestujúci sám zodpovedá aj za zdravotný stav ním prihlasovaných osôb, ktorý by mal zodpovedať charakteru ponúkaného zájazdu. Cestujúci uzatvorením zmluvného vzťahu s CK HITKA potvrdzuje, že sa ešte pred uzavretím poisťovnej zmluvy oboznámil s podmienkami uzatvorenia poisťovnej zmluvy prostredníctvom IPID dokumentu (informačný dokument o poisťovnom produkte). IPID dokument si cestujúci stiahne z webovej stránky CK HITKA alebo si vyžiada jeho doručenie e-mailom či predložením osobne. Vo vlastnom záujme ho potom podpísaný (aj v mene ďalších účastníkov ním objednaného zájazdu) pošle, resp. doručí do CK HITKA.

**11.4** Rodné číslo je pre CK HITKA nepovinný a nepotrebný údaj, preto ho nevyžaduje.

**11.5** Preukázateľná zodpovednosť CK HITKA za škody na živote, zdraví a majetku sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

## **12.0 Ochrana osobných údajov**

**12.1** Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov poskytuje CK HITKA osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s CK HITKA, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK HITKA poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva z CK HITKA zo zákona. CK HITKA postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK HITKA o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne CK HITKA osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude CK HITKA spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK HITKA bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK HITKA požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

**12.2** Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12,

820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe CK HITKA. Informácie o ochrane osobných údajov v CK HITKA sú dostupné online na <https://www.hitka.sk/osobne-udaje>.

### 13.0 Záverečné ustanovenia a ostatné ujednania

**13.1** Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti cestovných kancelárií podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

**13.2** Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK HITKA, s výnimkou prípadov, ak CK HITKA vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností.

**13.3** Podpisom zmluvy **cestujúci potvrdzuje**, že predtým, ako uzatvoril zmluvu, sa s jej obsahom, ako aj so všetkými jej súčasťami, oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté **akceptuje**.

**13.4** CK HITKA prehlasuje, že si **splnila** svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

**13.5** Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté na webovej stránke, v katalógu a cenníku CK HITKA o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich oznámenia či tlače (ak sa katalóg tlačil) a CK HITKA si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmlúv s cestujúcim. CK HITKA nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK HITKA nevydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť. Uvedené neznamena, že CK HITKA má povinnosť vydať katalóg aj v tlačenej verzii.

**13.6** Tieto Všeobecné zmluvné podmienky CK HITKA nadobúdajú platnosť dňa **18.09.2023**. Všetky údaje obsiahnuté v ponukových katalógoch, ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok, sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a CK HITKA pred 18.09.2023 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 18.09.2023.

**13.7** Pokiaľ nebolo medzi CK HITKA a cestujúcim v jednotlivých prípadoch dohodnuté inak, CK HITKA v rámci svojich služieb **nezabezpečuje** cestovné doklady či iné doklady, víza a pod.

**13.8** Cestujúci berie na vedomie, že právna zodpovednosť organizátora zájazdu (tento neplní funkciu sprievodcu zájazdu), resp. zástupcu CK HITKA sa vzťahuje len na činnosť bezprostredne spojenú s **programom** zájazdu, nie na individuálnu, voľnú časť jeho pobytu.

**13.9** Cestujúci a ostatní účastníci zájazdu zbavujú CK HITKA zodpovednosti za všetky **náhodné udalosti** či situácie spôsobené vyššou mocou (*vis major*), dôsledkom ktorých je okrem iného škoda na zdraví, náhrada za stratu zárobku, zmarená dovolenka, nehoda, požiar, úraz, krádež,



poškodenie či strata vecí a pod.), ak ich tieto postihnú pred zájazdom alebo počas zájazdu, ale nezavinila ich priamo CK HITKA. Pre prípady náhodných udalostí si tak cestujúci individuálnym spôsobom a teda sám a vo vlastnom záujme vopred zabezpečí pre seba (a pre ním na zájazd prihlásené osoby) primerané **poistenie** a akúkoľvek škodu vzniknutú z titulu náhodnej udalosti si bude uplatňovať výlučne z tohto svojho poistenia.

**13.10 Cestujúci** svojím podpisom zmluvy alebo doručením písomnej objednávky potvrdzuje: a) že obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s kompletnou ponukou CK HITKA vrátane predzmluvného formulára štandardných informácií, b) že sú mu známe Všeobecné zmluvné podmienky CK HITKA s.r.o. ako aj Všeobecné informácie o zájazde a **súhlasí s nimi**, c) že porozumel všetkým tam uvedeným skutočnostiam a podmienkam a bude ich rešpektovať a dodržiavať. Všetky tu spomínané informácie sú uvedené na webe [www.hitka.sk](http://www.hitka.sk). Cestujúci zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so zájazdom súvisiacimi okolnosťami a povinnosťami (v zmysle vyššie uvedeného) **oboznámil** aj ďalších účastníkov zájazdu, uvedených v jeho zmluve prípadne v písomnej objednávke zájazdu či kombinácie služieb a že títo ho k ich prihláseniu na zájazd a k súhlasu so zmluvnými podmienkami splnomocnili. Cestujúci svojím podpisom na zmluve okrem súhlasu so Všeobecnými zmluvnými podmienkami CK HITKA (ktoré nepožaduje podpisovať samostatne) tiež súčasne prejavuje svoj súhlas (aj súhlas ním na zájazd prihlásených účastníkov), aby ním poskytnuté osobné údaje všetkých účastníkov zájazdu boli CK HITKA spracované v súlade s platným znením zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov.

**13.11** Tieto **Všeobecné zmluvné podmienky** CK HITKA platné pre zájazdy **platia** primeraným spôsobom taktiež aj pre **spojené služby** podľa zákona č. 170/2018 Z.z. alebo aj pre samostatné **služby** V prípade, ak si teda cestujúci resp. spotrebiteľ neobjednáva zájazd, vzniká medzi ním a CK HITKA zmluvný vzťah aj uzavretím zmluvy o spojených službách alebo uzavretím zmluvy o poskytnutí služby.

**13.12** Predmetom **Zmluvy o poskytnutí služby** (t.j. zmluva o službe = zmluva) je záväzok CK HITKA obstarat' pre spotrebiteľa službu a súčasne záväzok spotrebiteľa zaplatiť dohodnutú sumu. Táto zmluva o poskytnutí služby (ďalej len "zmluva") je uzatvorená na diaľku. Spotrebiteľ (objednávateľ služby) týmto **potvrdzuje** menom svojím i všetkých spolucestujúcich, že bol oboznámený a porozumel obsahu zmluvy, informačným dokumentom o poistnom produkte, poistnej zmluve, všeobecným poistným podmienkam, informáciám o ochrane osobných údajov a Všeobecným zmluvným podmienkam CK HITKA, ktoré sú všetky neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy o poskytnutí služby a sú dostupné na [www.hitka.sk](http://www.hitka.sk).

**13.13** Spotrebiteľ (objednávateľ služby) je **oboznámený** s tým, že v zmysle zákona č.102/2014 Z.z. §7 (odstavec 6, písmeno k) **nemôže využiť** odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služby (zmluvy) bez udania dôvodu do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Platné podmienky odstúpenia od zmluvy sú uvedené vo Všeobecných zmluvných podmienkach CK HITKA.

**13.14** Spotrebiteľ (objednávateľ služby) potvrdzuje, že bol oboznámený s vybranou službou. Spotrebiteľ (objednávateľ služby) tiež zodpovedá za správnosť ním uvedených údajov v zmluve. Spotrebiteľ (objednávateľ služby) je informovaný o spracúvaní jeho vybraných osobných údajov i údajov ostatných účastníkov zájazdu v súlade so zákonom č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov za účelom vytvorenia podmienok pre splnenie záväzkov CK HITKA vyplývajúcich z tejto zmluvy.

**13.15** Spotrebiteľ ani **cestujúci** žiadnu z vyššie uvedených zmluvných podmienok či povinností **nepokladá** za neprimeranú, diskriminačnú, v rozpore s dobrými mravmi, resp. za takú, ktorá by zakladala výraznú nerovnosť zmluvných strán a zmluvu o zájazde, zmluvu o spojených službách

cestovného ruchu či zmluvu o službe uzatvára dobrovoľne a z vlastnej vôle.

**13.16** Tieto Všeobecné zmluvné podmienky CK HITKA **platia** od 18.09.2023 do 30.09.2024 a v plnom rozsahu **nahrádzajú** všetky predchádzajúce zmluvné alebo dohodnuté podmienky. Každý cestujúci obdrží Všeobecné zmluvné podmienky CK HITKA po vyžiadaní z jeho strany aj v tlačenej podobe vrátane aktuálneho certifikátu pre poistenie zájazdu pre prípad úpadku CK.

**13.17** Tieto Všeobecné zmluvné podmienky CK HITKA **platia** primerane aj pre stáže F1 a krsty (s tam upravenými podmienkami špeciálne pre stáže na monopostoch F1) resp. pre ponuku na letnú sezónu 2023 a 2024.

*Všeobecné zmluvné podmienky boli aktualizované k 18.09.2023.*